

■ 全体講評

新試験制度になって 2 年目ですが、IT サービス提供における ITIL 導入が浸透しているため、1 年目から少しずつ受験者のレベルが高くなっていると思われます。午前 I・II では、本試験と違い、公開模試では過去問題を出題していないので、結果的に難易度は高かったと判断します。午後 I 試験は、本試験と同程度の難易度もしくは易しかったと判断します。午後 II では、問題文の主旨がしっかりと書いてあることから、その主旨に沿って書くことが難しかったと判断します。それにもかかわらず、高得点者が多いことは、受験者全体のレベルの高さを表していると判断します。

例年に比べて問題の選択が適切でない解答が少ないという状況でした。以前は、3%ほどでしたが、今年は、そのような解答は 1%台と少ないという状況です。このことから、他の試験区分の合格者が SM を受験するなど、例年よりもレベルの高い試験になると予想できます。

次に午後 I 記述式問題の各問について、講評と採点基準を説明します。

<午後 I>

問1 サービスデスクの運営

【採点基準】

【設問1】

- (1) 理由：「兆候を見逃す」という主旨の記述が入った解答のみを正解（6 点）としています。その他は、基本的に 0 点。対応：問題管理プロセスへのエスカレーションを指摘した解答のみを 6 点。同じ主旨であっても、「問題管理プロセス」を指摘していない解答は 3 点、その他は、基本的に 0 点。
- (2) 理由：解答例と同様の主旨が適切に指摘されているものに対し 6 点。その他は、基本的に 0 点。対応：解答例と同様の主旨が適切に指摘されているものに対し 6 点。同じ主旨であってもユーザへの情報提供を指摘していない解答は 3 点、その他は、基本的に 0 点。

【設問2】

- (1) 解答例と同様の主旨が適切に指摘されているものに対し 6 点。その他は、基本的に 0 点。
- (2) 解答例と同様の主旨が適切に指摘されているものに対し 6 点。その他は、基本的に 0 点。

【設問3】

- (1) 重点管理指標：解答例のみを正解とし 4 点。その他は、基本的に 0 点。理由：解答例と同様の主旨が適切に指摘されているものに対し 6 点。その他は、基本的に 0 点。
- (2) サービスデスクのコスト指標に関する解答を 4 点。その他は、基本的に 0 点。

【講評】

・ 解答はできるだけ具体的に書きましょう。[設問 1] (1)の理由では、「重大なインシデントになる可能性があったから」という解答がありました。「重大なインシデントにつながる兆候を見逃したから」としっかりと指摘することが重要です。

・ 基本的には問題文の記述とその記述から得られる結論を解答として書きましょう。[設問 2] (1)では、コスト抑制を根拠にして分散化がコスト増加となる解答がありました。これは問題文に書かれた重要な記述を基にそこから得られる結論を解答に盛り込んでいるすばらしい解答です。本試験でも、問題文の引用にとどまらず、そこから得られる結論が採点対象となる場合があります。引用だけでよいのか否かは、設問文に十分に答えているかという観点で、判別するとよいでしょう。

・ 問題文に根拠のある記述が正解として優先されるので、しっかりと問題文を読解しましょう。[設問 3] (1)では、「インシデント解決時間の SLA 遵守率」という解答がありました。ポイントをつく解答ですが、問題文に根拠のある記述が正解として優先されると考えてください。この場合では解答解説にあるとおり「2 次サポートチームからの要望」です。厳しいですが別解なしとしました。

・ 設問文の条件を満足する解答を作成しましょう。[設問 3] (2)では、問題文を参考に指標を明示してください。「コストの抑制」など指標になっていない解答がありました。

・ 該当部分の前後の記述も重視して解答を導きましょう。[設問 3] (2)において、「本社と地方とのインシデント平均解決時間の差」という解答がありました。ポイントをつく解答です。問題文の下線 2 の直前に「情報システム部門の目標事項を考慮して」という記述が判断の基準になると考え、不正解としました。

なお、「本社と地方とのインシデント平均解決時間の差」は [設問 3] (1)の内容を踏まえるとコスト削減にも

関係する指標と考えることができ、「平均解決時間」なども、同様に考えることができます。しかし、間接的であると判断し不正解としました。

問2 キャパシティ管理

【採点基準】

【設問1】

解答例と同様の主旨が適切に指摘されているものに対し6点。その他は、基本的に0点。

【設問2】

(1)と(2) 解答例と同様の主旨が適切に指摘されているものに対し6点。その他は、基本的に0点。

【設問3】

解答例と同じものに対し3点。その他は、基本的に0点。

【設問4】

- (1) 売上金額が指摘してあれば3点。その他は、基本的に0点。
- (2) 問題点と理由ともに、解答例と同様の主旨が適切に指摘されているものに対し5点。その他は、基本的に0点。
- (3) 解答例と同様の主旨が適切に指摘されているものに対し6点。ただし「販売企画部がシミュレーション月間売上件数」を指摘していない解答は3点。その他は、基本的に0点。

【講評】

設問の条件を配慮した解答を作成しましょう。[設問1]では「システム構成上のメリット」について問うています。これに答える解答を作成してください。

同様に設問の条件を配慮した解答についてです。[設問4] (2)では、問題点として「2010年度はキャパシティが不足することはないと判断した」、「バックエンドサービスのキャパシティが考慮されていない」という事項を挙げた解答がありました。ポイントをつく解答です。しかし、設問文の「T社の将来のビジネス要件からみると」という記述によって、解答を導く範囲を狭くしていると考えてください。具体的には、この設問では「T社の将来のビジネス要件」に書かれている、ピーク時間帯と売上金額に注目し、[キャパシティ計画]の内容に基づいて、それらに関する問題点を指摘した解答を作成することが求められていると考えてください。

問3 ITサービスの継続的改善

【採点基準】

【設問1】

(1) 作業時刻については、解答例と同様の主旨が適切に指摘されているものに対し6点。その他は、基本的に0点。作業時間については、解答例と同様の主旨が適切に指摘されているものに対し6点。ただし、時間短縮について根拠のない解答は3点。その他は、基本的に0点。

(2) 解答例と同じであれば3点。その他は、基本的に0点。

【設問2】

(1) 解答例と同様の主旨が適切に指摘されているものに対し4点。その他は、基本的に0点。

(2) 検索キーについては、解答例と同じであれば2点。その他は、基本的に0点。理由については、解答例と同様の主旨が適切に指摘されているものに対し6点。その他は、基本的に0点。ただし、検索キーを不正解した場合、理由を無条件に不正解としました。

【設問3】

(1) 解答例と同様の主旨が適切に指摘されているものに対し6点。ただし、構成面の問題において、負荷分散装置とファイアウォールの2点を挙げていない解答は3点、その他は、基本的に0点。

(2) 解答例と同様の主旨が適切に指摘されているものに対し5点。その他は、基本的に0点。

(3)「商品検索に関する問い合わせ件数」、「前年度と中間期で比較」について書いてあれば、それぞれ3点、合計6点としました。

【講評】

・ 時刻と時間の違いを踏まえて問題を読み、解答を作成しましょう。[設問1] (1)において、作業時刻と作業時間を同じように考えている解答がありました。この二つを明確に使い分けて問題を読み、解答を作成してください。

・ 午前に出題されるキーワードを適切に書けるようにしておきましょう。[設問1] (2) ホットスペアという解答がありました。これはHDDの故障に備えて、あらかじめ予備のHDDを通電状態で待機させておくことをいいます。[設問3] (1)においても可能ならば、意図的に「単一障害点(SPOF)」というキーワードを解答に含めるようにするとよいでしょう。

・ 問題にあるすべての図をしっかりとチェックしましょう。[設問3] (1)において「Webサーバが通信するアプリケーションサーバ限定されていること」を構成面の問題として挙げている解答がありました。問題の図2

をチェックすると、そのような構成にはなっていません。表 2 の下 4 行目の記述は、片寄せ時に限定していると考えてください。

・ 問題文を読解して解答を導きましょう。[Web ショップの停止時間の短縮]の最後の記述をチェックしてください。「可能な限り短縮できるようにアプリケーションの修正を行った」と書いてあります。これは 1 回当たりのデータベースメンテナンス時間の短縮を行ったと考えるのが妥当です。したがって、[設問 3] (2)において、総停止時間の減少を根拠にしている解答は不正解としました。

問4 情報セキュリティ

【採点基準】

【設問1】

- (1) 解答例と同様の主旨が適切に指摘されているものに対し 4 点。その他は、基本的に 0 点。
- (2) 利用者管理 ID については、登録する機能、変更する機能それぞれ 4 点、合計 8 点としました。アクセス管理機能については、解答例と同様の主旨が適切に指摘されているものに対し 8 点。その他は、基本的に 0 点。ただし、削除権限について解答した場合は、[利用者 ID 管理要件] の(4)を根拠に不正解としました。

【設問2】

- (1) 解答例と同様の主旨が適切に指摘されているものに対しそれぞれ 3 点計 6 点。その他は、基本的に 0 点。
- (2) 厳しいですが、ログの集約について明記していない解答は不正解としました。解答例と同様の主旨が適切に指摘されているものに対し 6 点。その他は、基本的に 0 点。
- (3) 設問文の「利用者の不正行為を予防する」という記述を重視し、厳しいですが、別解なしとしました。解答例と同様の主旨が適切に指摘されているものに対し 6 点。その他は、基本的に 0 点。

【設問3】

- (1) 解答例と同様の主旨が適切に指摘されているものに対し 6 点。その他は、基本的に 0 点。
- (2) 厳しいですが、「証拠」というキーワードのない解答は不正解としました。解答例と同様の主旨が適切に指摘されているものに対し 6 点。その他は、基本的に 0 点。

【講評】

・ 問題文の記述から得られる結論を解答として書きましょう。[設問 1] (1)では「すべての権限を付与した特

権 ID の発行」という解答が目立ちました。例外もありますが、基本的には問題文の記述を写しても得点できないと考えてください。解答解説にあるとおり、問題文の記述から得られる結論が採点対象となります。

問題文に合わせて具体的に解答を書きましょう。表 2 をみると、機能が具体的に書かれています。したがって、[設問 1] (2)の解答も、このレベルで求められていると考えてください。利用者 ID 管理機能など、この表の機能名を使って表現している解答は厳しいですが不正解としました。

・ 問題文に書かれている内容を基に導くことができる解答を優先しましょう。[設問 2] (1)では、圧縮機能などいろいろな解答が考えられます。それを絞り込むのが問題文の記述であると考えてください。厳しいですが、解答解説にあるとおり、“別解なし”としました。

<合格に向けて>

自分の改善すべき点を確認し改善して、合格を決めましょう。試験形態には次のような改善策があります。参考にしてください。

【午前 I・II 多肢選択式問題】

基本は、過去問題を解き、解答解説を含めてしっかりと勉強するようにしましょう。分からない点はテキスト学習でカバーするとよいでしょう。

【午後 I 記述式問題】

過去問題の演習を中心に、解答を鉛筆で書くようにしましょう。解答と正解例のギャップをチェックして、それらに違いが生じた原因を簡単に分析するとよいでしょう。改善すべき点が見つかるかもしれません。

記述式問題では、設問の条件をすべて満足する解答を作成することが重要です。解答欄に記入する前にもう一度解答をチェックしてみましょう。

【午後 II 論述式問題】

課題を明示してから工夫や能力をアピールする展開はもちろんのこと、設問アで述べた、IT サービスの特徴などを踏まえる展開を、設問イでできるようにしましょう。

試験センター発表の午後 II 講評を確認すると、論文においてはマネジメントの視点で書くことが重要であることが分かります。これについては、IT サービスマネージャ合格論文の書き方・事例集第 2 版の 86 ページに書いてあります。参考にしてください。

—以上—